

指定管理者の評価

業務範囲	主な内容	管理の基準	評価	評価基準	R4年度	R5年度 (案)
1. 入居者募集業務						
① 募集業務	年4回(2・5・8・11月)に募集要項等の配布及び内容説明。	入居希望者に配布及び内容説明を行うこと。	1 - 0 -1	内容説明が十分にでき、応募資格のある者にのみ配布できた。 内容説明が十分にできず、応募資格のない者に配布した。	0	0
② 受付業務(受付期間約1週間程度)	申請書等の受付。	無資格者、記載漏れ、印漏れが無いこと。添付書類が揃っていること。等を確認し受付を行うこと。	1 - 0 -1	重大な受付ミス無し ※無資格者の誤受付や記載漏れ等がなかった。 重大な受付ミスがあった。	0	0
③ 提出書類の点検業務	受付したものを抽選日までに再点検し、該当しない者を排除。実地調査を要するものについて調査する。	入居基準や書類の不備が無いが2人以上で確認を行うこと。	1 - 0 -1	受付分全て2人以上で確認し、おおむねミスが無い。 重大なミスがあった。	0	0
④ 抽選業務	抽選器により、予定者及び補欠者を抽選する。	抽選は公平・平等・公開が原則であり、不審な点がないよう抽選を行うこと。	1 - 0 -1	指定管理者主体で行い、トラブル無く、抽選業務を行った。 トラブル無く抽選業務を行った。 トラブルが起きた。不審がられるような点があった。	1	1
⑤ 予定者・補欠者確認業務	募集団地入居の予定者及び補欠者を確認する。	入居の予定者及び補欠者の判定を行うこと。	1 - 0 -1	予定者及び補欠者の判定ができた。 判定できたもののトラブルが起きた。	0	0
⑥ 予定者・補欠者通知業務	入居予定者及び補欠者に通知を行う。	入居予定者及び補欠者に結果を間違いなく通知すること。	1 - 0 -1	抽選日後1週間以内に予定者及び補欠者に間違いなく郵送した。 間違って郵送した。期日が遅れた。	0	0
2. 入居業務						
① 入居候補者からの書類提出業務	入居候補者に必要な書類を提出させる。	1週間以内に書類を提出させること。	1 - 0 -1	提出書類の説明後、期日までに入居者に提出させた。 提出が遅れ、入居日が遅くなった。	0	0
② 提出書類審査業務	提出させた書類の本審査。	審査は管理業務責任者を含む複数人で2日以内で行うこと。疑わしき点がある場合は、市に相談し指示を仰ぐこと。	1 0 -1	3人以上で審査し、ミスもなく、提出当日に審査を終えた。 3人以上で審査し、おおむねミスもなかった。 間違いが3点以上あった。期間内に審査できなかった。管理業務責任者が審査しなかった。	0	0
③ 保証人(請書)の受理業務	本審査終了後の候補者に、保証人関係書類の提出をさせる。	保証人として資格がある人か確認を行い受理すること。(原則佐賀市在住、本人同等以上の所得がある者)	1 0 -1	提出書類審査だけでなく、保証人と直接連絡をとり確認をした。 提出書類により、保証人適格者と確認して受理した。 不適格者を認定した。(所得が無い者、遠方者等)	0	1
④ 敷金受領確認業務	敷金の納入済を確認する。	請書を受領するとともに敷金納入の確認を行い、領収書のコピーをとること。	1 - 0 -1	敷金納入を確認し、コピーをとった。 敷金納入を確認しなかった。	0	0
⑤ 入居者への連絡業務	入居者へ入居後の各種届、団地生活について注意事項を連絡する。	入居者のしおりに基づき重要事項の説明を全てすること。	1 - 0 -1	丁寧に全項目を説明した。 説明が不十分であった。	0	0
⑥ 鍵の引渡し業務	入居者への鍵の直接引渡し。	鍵の引渡しは入居者、指定管理者双方で確認の上行うこと。	1 - 0 -1	オリジナルキー3本を確認し、引き渡した。 引渡し記録を残していない。	0	0

業務範囲	主な内容	管理の基準	評価	評価基準	R4年度	R5年度(案)
3. 退去業務						
① 退去後の部屋の確認業務	畳、襖の交換や破損箇所等の確認をする	現地立会し、退去時チェックリストに基づき、確実に確認する。 空き室を適正に管理する。	1	-	-1	-1
			0	現地立会いし、確認した。		
			-1	現地立会いを行わなかった。見落としがあり、市費で修繕する箇所が発生した。		
② 鍵の受取業務	確認業務が終了したら鍵を退去者から預かる。	オリジナルキーが3本あるか確認し、受理すること。その後は厳重に保管すること。	1	-	0	0
			0	オリジナルキー3本受取り、金庫等に保管している。		
			-1	コピーキーで済ませた。キーを紛失した。保管管理が十分でない。		
③ 退去届の受理業務	退去者から退去届を受理する。	退去届は記載漏れなく受理すること。一般退去に関しては滞納があれば受付ないこと。住戸の入居者負担及び敷金については説明及び指導すること。	1	-	-1	0
			0	全項目記載させ、受理した。		
			-1	滞納を確認せずに、受理した。記載ミスや記入漏れ等があった。		
④ 家賃の清算	未納家賃がある場合はその場で納付させる。	未納家賃を確認し、納付させること。日割り家賃の計算を確実にし納付させること。	1	-	-1	0
			0	未納家賃を確実に納付させた。日割り家賃も間違いなく計算し納付させた。		
			-1	未納家賃を確認しなかった。日割り家賃の計算にミスがあり、還付の作業が発生した。		
⑤ 退去届の確認	退去届に必要な記載がされているか確認する。	日付、口座情報、連絡先等の確認を行うこと。台帳を整備すること。	1	-	0	0
			0	全記載があり、台帳も整備されている。		
			-1	台帳整備を怠った。書類に不備があった。		
⑥ 敷金清算業務	退去者の責任による修理を確認後、敷金からの返還額を確定させ、市へ報告する。	退去者の責任部分等の修理等見積を退去者に確認させ承諾を得ること。その後、敷金から退去者へ返還する額を確定させ、退去届受理後1週間以内に市へ報告すること。	1	-	0	0
			0	対応が早く、市へ1週間以内に報告した。		
			-1	佐賀市への報告が1週間以上遅れ、退去者への敷金返還が遅れた。		
4. 収入調査業務						
① 収入申告書配布業務	収入申告書を入居者に配布。	収入申告書を全入居者に収入申告書受付期日までに配布すること。	1	-	0	0
			0	期日までに全入居者に配布した。		
			-1	期日までに配布できなかった。配布ミスがあった。		
② 収入申告書受付業務	収入申告書及び所得証明書を受理し、入居者等の確認を行う。	収入申告書及び世帯全員の所得証明書を受理し、入居世帯の現状確認を行うこと。不正入居者に対して指導を行うこと。支所管内については、出張受付をすること。	1	トラブル無く、収入申告受付を行った。また、不正入居に対して指導を確実に行った。	0	-1
			0	不正入居等指導を行い、市への連絡も確実に行った。		
			-1	重大な受付ミスがあった。不正入居者に対しての指導及び市への相談がなかった。		
③ 収入申告書未提出者への催促	収入申告書を提出していない者へ、文書により催促する。	未提出者に対して期限を区切り提出の催促をし、期日までに提出させること。	1	文書連絡、電話連絡を行い、全入居者に提出させた。	0	0
			0	文書連絡及び電話連絡を行い催促した。		
			-1	文書連絡のみで、未提出者が目立つ。		
④ 収入分位の調査	来年の家賃決定のため各種控除等を調査し、収入分位を算出する。	収入申告書により所得調査を行い、期限までに収入分位を算出し市に報告すること。	1	ミス無く、期限内に報告した。	0	0
			0	おおむねミス無く、期限内に報告した。		
			-1	重大なミスがあった。期限を遅れた。		
5. 入居者管理業務						
① 同居申請受付業務	婚姻等により同居者が増加した場合の同居申請受付業務。	内容及び所得、滞納等を十分確認した上で受理し、速やかに決裁を行い台帳整備の上、原本を市へ提出すること。	1	概ねミス無く受理し、市へ受理翌日までに提出した。	0	0
			0	概ねミス無く受理し、市へ遅滞なく提出した。		
			-1	重大な受付ミスがあった。市への提出が遅滞した。管理業務責任者が書類を見ていない。		
② 異動による届出受付業務	出生、転出、死亡等による異動届出受付業務。	内容等を十分確認した上で受理し、速やかに決裁を行い台帳整備の上、原本を市へ提出すること。	1	概ねミス無く受理し、市へ受理翌日までに提出した。	0	0
			0	概ねミス無く受理し、市へ遅滞なく提出した。		
			-1	重大な受付ミスがあった。市への提出が遅滞した。管理業務責任者が書類を見ていない。		
③ 承継による申請受付業務	入居者死亡又は離婚した場合の承継申請受付業務。	内容及び所得、滞納、連帯保証人等を十分確認した上で受理し、速やかに決裁を行い台帳整備の上、原本を市へ提出すること。	1	概ねミス無く受理し、市へ受理翌日までに提出した。	0	0
			0	概ねミス無く受理し、市へ遅滞なく提出した。		
			-1	重大な受付ミスがあった。市への提出が遅滞した。管理業務責任者が書類を見ていない。		
④ その他申請および届出受付業務	氏名変更、家賃等減免、住宅不使用、用途併用承認、模様替承認、高額所得者明渡し期限延長、建替住宅入居申出等。	内容及び手続等の条件に合致するか確認後受理し、決裁の上、原本を速やかに市へ提出すること。	1	概ねミス無く受理し、市へ受理翌日までに提出した。	0	0
			0	概ねミス無く受理し、市へ遅滞なく提出した。		
			-1	重大な受付ミスがあった。市への提出が遅滞した。管理業務責任者が書類を見ていない。		

業務範囲	主な内容	管理の基準	評価	評価基準	R4年度	R5年度 (案)
6. 苦情処理業務						
① ペットによる苦情対応業務	ペットによる苦情対応業務。	ペットによる苦情に対し、迅速に対応し、根気よく入居者を説得すること。また市及び関係機関への連絡もすること。	1	問題に対し、即座に対応し、解決できた。苦情処理票を報告した。	-1	0
			0	問題に対し即座に対応したが、入居者の理解がなく未だ解決できていない。苦情処理票を報告した。		
			-1	苦情処理票に記入していない。未解決のまま放置している。市で対応することになった。		
② 隣人とのトラブルによる苦情対応業務	隣人とのトラブルによる苦情対応業務。	迷惑行為に対し、迅速に対応し、問題点の解明をし当事者が納得するようにすること。場合によっては、関係機関と連絡をし協力すること。	1	問題に対し即座に対応し、話し合いにより入居者同士で解決できた。苦情処理票を報告した。	-1	-1
			0	問題に対し即座に対応し、関係機関との協力により解決できた。苦情処理票を報告した。		
			-1	苦情処理票に記入していない。未解決のまま放置している。市で対応することになった。		
③ 駐車場等による苦情対応業務	駐車場等による苦情対応業務。	問題に対し、迅速に対応し、問題点の解明をし当事者が納得するようにすること。団地管理の団地においては、管理組合と協力し問題の解決をすること。	1	問題に対し即座に対応し、当事者の話し合いにより解決できた。苦情処理票を報告した。	-1	-1
			0	問題に対し即座に対応し、関係機関の協力により解決できた。苦情処理票を報告した。		
			-1	苦情処理票に記入していない。未解決のまま放置している。市で対応することになった。		
④ 家屋・設備等のトラブルによる苦情対応業務	家屋・設備等のトラブルによる苦情対応業務。	迅速に対応すること。個人負担部分有る場合は説明を行い入居者に修理させること。	1	設備苦情に対し、現地確認をし、当日若しくは翌日までに解決できた。	0	0
			0	設備苦情に対し、数日のうちに現地確認をし、遅滞なく対応した。		
			-1	設備苦情に対し、現地確認をしなかった。個人負担部分を市費で修繕した。		
7. 駐車場管理業務						
① 駐車場使用申込受付業務	駐車場使用申込受付業務。	空き区画、書類の記載内容、運転免許証や車検証、滞納の有無を確認すること。2台目については誓約書をとること。台帳等を整備すること。	1	-	0	0
			0	全て確認した上で書類を受理した。		
			-1	滞納者を受理した。運転免許証、車検証のコピーをとらなかった。		
② 保証料納入確認業務	保証料の納入済を確認する。	使用申込書を受理するとともに保証料納入の確認を行い、領収書のコピーをとること。	1	-	0	0
			0	保証料納入を確認し、コピーをとった。		
			-1	保証料納入を確認しなかった。		
③ 車庫証明発行業務	車検等に伴う車庫証明書発行業務。	車庫証明は厳重に管理し、申請時にその場で発行すること。台帳等を整備すること。	1	-	0	0
			0	厳重に管理し、その場で発行した。		
			-1	車庫証明の管理が不十分で、発行枚数が確認できない。滞納者に発行した。		
④ 駐車場返還届受付業務	駐車場返還届を受付する業務。	返還届の記載内容に不備がないか確認すること。また、保証料の有無を確認し、返還が必要な場合は速やかに市へ報告すること。駐車場使用料の日割り計算をし、受付後に市へ報告し、書類は遅滞なく提出すること。書類等が確実に整備されていること。	1	ミス無く受理し、市へ受付当日に報告、提出した。	0	0
			0	ミス無く受理し、市へ遅滞なく報告し提出した。		
			-1	受付ミスがあった。保証料の有無を確認せずに市へ報告しなかった。管理業務責任者が書類を見ていない。		
⑤ その他申請および届出受付業務	駐車場区画変更、車両変更の申請および届出受理。	各種届出書類は必要事項が記載されているか確認を行い、決裁、台帳等を整備の上、市へ1週間以内に原本を提出すること。	1	ミス無く受理し、市へ翌日までに提出した。	0	0
			0	ミス無く受理し、市へ遅滞なく提出した。		
			-1	受付ミスがあった。提出が遅滞した。管理業務責任者が書類を見ていない。		
8. 家賃収納業務						
① 金融機関の口座振替を奨励業務	口座振替をしていない者に口座振替を奨励する。	目標設定をし、納付書払者に口座振替を奨励を行うこと。	1	口座振替者を増加させた。	0	0
			0	定期的に奨励活動を行った。		
			-1	奨励活動をしなかった。		
② 納付書発送業務	年度当初に納付書を発送する。再発行の受付、発送。	紛失等による再発行の場合は速やかに市へ報告し、再発行をすること。	1	-	0	0
			0	当初納付書発送を補助をする。再発行用納付書について遅滞なく市に依頼した。		
			-1	当初納付書発送を補助をする。再発行用納付書について市に依頼が遅かった。		
③ 臨戸訪問等収納業務	家賃を収納する。滞納者に対して臨戸訪問し徴収する。	納期限が過ぎた未納家賃について、臨戸徴収を行うこと。また、徴収した家賃については、日報・月報等に記載し、決められた日までに市に納付すること。	1	滞納者に対し、積極的に臨戸訪問し、滞納者減につながった。	0	0
			0	臨戸訪問を行い、決められた期日までに市に納付した。		
			-1	滞納者への臨戸徴収を行わなかった。期限までに市に納付しなかった。		
9. 家賃滞納徴収業務						
① 滞納整理業務	1ヶ月から3ヶ月の滞納入居者に対し、電話及び臨戸訪問により催促をする。	こまめな対応をし、入居者が自主的に納入するよう指導する。	1	滞納者に対し、積極的に臨戸訪問し、滞納者減につながった。	0	0
			0	1から3ヶ月の滞納者に対して電話及び臨戸訪問を毎月必ず行った。		
			-1	滞納者への臨戸徴収を行わなかった。		

業務範囲	主な内容	管理の基準	評価	評価基準	R4年度	R5年度(案)
10. 家屋・設備等の修理業務						
① 一般修理	入居者からの設備に対する通常の修理、補修。	迅速に対応すること。ライフライン等の修繕は翌日までには対応すること。	1	数日のうちに現地確認し、概ね迅速に対応し、修理した。	0	0
			0	数日のうちに現地確認をし、概ね遅滞なく修理した。		
			-1	理由なく迅速に対応できなかった。		
② 業者の選定	修繕業者については、佐賀市工事指名登録業者C・D級以内の業者及び地元業者を活用すること。なお緊急性及び専門性のある修繕についてはこの限りでない。	佐賀市工事指名登録業者C・D級以内の業者及び地元業者を活用しているか。	1	一般的に市指定の業者及び地元業者で活用した。	0	-1
			0	市指定の業者及び地元業者を概ね活用した。		
			-1	直営での修繕が多く、市指定の業者及び地元業者を活用できていない。		
11. 設備等点検業務						
① 揚水ポンプ等保守点検	揚水ポンプ等の保守点検	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
② 植栽維持管理	植栽の維持管理	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
③ 昇降機保守点検	楊柳団地、江頭団地の昇降機の保守点検	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
④ マンホールポンプ等保守点検	楊柳団地、江頭団地の昇降機の保守点検	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
⑤ 消防設備等保守点検	消防施設等の保守点検	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	0	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
⑥ 受水槽・高架水槽清掃	受水槽・高架水槽の清掃	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
⑦ 水質検査	簡易専用水道法定検査、任意の水質検査を行うこと。	年間スケジュールに基づき実施、報告を行うこと。	1	-	0	0
			0	現地立会、報告を行った。		
			-1	現地立会、報告を行わなかった。		
⑧ 屋根保守点検	築10年以上経過した勾配屋根(中耐構造)について検査を行うこと。	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
⑨ 滅菌装置保守点検	対象団地の受水層付属の滅菌装置を毎月保守点検すること。	年間スケジュール、仕様書に基づき実施、報告を行うこと。	1	年間スケジュール、仕様書に基づき適正に実施、報告を行った。	1	1
			0	若干変更等あったが、実施、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
⑩ 団地共有設備点検	団地巡回をし、設備・施設・遊具等について点検をおこなうこと。	年間スケジュールに基づき検査し、異常がある場合は必要な修理・措置を講ずること。	1	点検の結果、必要な修理・措置がなされており、市への報告がなされている。	0	-1
			0	随時団地訪問し、点検がされ、必要な修理・措置がなされている。		
			-1	随時団地訪問し、設備点検を実施、報告を行わなかった。		
12. 団地巡回業務						
① 高齢者等の住宅訪問	団地巡回の中で、高齢入居者等への訪問、声かけを行う。	こまめに訪問や声かけを行うこと。訪問や声かけに応じない入居者がいる場合には、自治会や近隣住民から情報収集を行い、近況を把握すること。	1	訪問等により高齢入居者等の近況について把握している。台帳を整備し、市への報告がなされている。	-1	-1
			0	随時団地訪問、声かけ等を行い、高齢入居者等の近況について把握している。		
			-1	住宅訪問や声かけを行わず、高齢入居者等の近況について把握していない。		

業務範囲	主な内容	管理の基準	評価	評価基準	R4年度	R5年度 (案)
13. 防火訓練業務						
① 防火訓練実施	防火訓練の実施	入居者に対して防火訓練を実施し、報告を行うこと。	1	訓練内容を充実させ、入居者の自主防災の意識を高めた。	0	-1
			0	防火訓練を実施し、報告を行った。		
			-1	適切な時期に実施、報告を行わなかった。		
14. 個人情報保護						
① 個人情報記載書類の保管	個人情報に記載された書類の保管。	個人情報記載書類は鍵付書庫等の適切な場所に保管すること。また、鍵は業務責任者が厳重保管すること。	1	書類及び鍵も厳重に保管し、いつ誰が書類を見たか確認が取れる。	0	0
			0	厳重に保管している。		
			-1	適切に保管していない。管理業務責任者以外が鍵を扱っている。		
② 従事職員の研修	個人情報を取扱う職員を定期的に研修を行う。	研修計画に基づき定期的に教育及び研修を行うこと。	1	計画通りに研修を行い、個人情報保護の徹底を図っている。	1	0
			0	日程は変更されているものの、定期的に研修を行っている。		
			-1	計画通りに行わず、研修も形だけである。		
③ 電子機器等の対応	電子機器等による対応。	独自のシステムで管理を行う場合は、担当職員を特定し、担当以外を除外しているか。また、プリンタ出力・データ複製等はされていないか等、佐賀市営住宅における指定管理者の個人情報取扱規程に基づいて管理すること。	1	—	0	0
			0	担当職員しか操作できない環境にしている。他の端末とは回線等で結んでいない。		
			-1	従事者個人のパソコン等に入居者情報を入れていた。		
15. その他						
① 収納率の向上	住宅使用料等の収納を強化し、収納率を向上させる	前年度実績に対して収納率が向上したのか	1	前年度現年度収納率と比較し、収納率1%以上上昇	0	0
			0	前年度現年度収納率と比較し、収納率±1%未満		
			-1	前年度現年度収納率と比較し、収納率1%以上低下		
② 適正な支出	管理経費(一般修繕費を含む)の支出について適正にしているか	管理経費について、支出の帳簿等適正に管理しているか	1	—	0	0
			0	支出について、適正に管理されており、請求書等の証明書類等適正に保管・管理されている。		
			-1	支出について、管理不十分であり、請求書等の証明書類も適正に管理されていない。		
③ 指定管理者制度の苦情	指定管理者に対する市への苦情件数。	指定管理者に対する市への苦情件数。	1	市に電話、来庁件数が平均月1件以内	0	0
			0	市に電話、来庁件数が平均週1回以内		
			-1	市に電話、来庁件数が平均週2回以上		
<p style="text-align: center;">評価項目59項目 評価+1:15個、評価0:38個、評価-1:6個</p>				評価+1	9	10
				評価-1	7	8
				合計	2	2